



Jornadas de Sensibilización

Estrategias de Comercialización. Innovación, Calidad y Diseño.

Lunes, xx de octubre de 2018
Arenas de San Pedro (Ávila)

01 / Calidad y Diseño

Sistemas de Gestión de Calidad

Los **Sistemas de Calidad (SGC)** se van imponiendo en nuestra sociedad, siendo un valor añadido que los clientes o consumidores dan al productos o servicios que cuente con un Sistema de Gestión de Calidad..



Sistemas de Gestión de Calidad

- **UNE-EN ISO 9001:2008** "Sistema de Gestión de Calidad"
- **Q del ICTE** "Calidad Turística Española"
- **UNE 175001-1** "Calidad de Servicio para el pequeño comercio"
- **ISO 26000** "Responsabilidad Social Corporativa"
- **UNE –EN ISO 14001** "Sistema de Gestión Ambiental"
- **OHSA 18001** "Seguridad y Salud Laboral"



¿ QUE ES CALIDAD ?

LA **CALIDAD** ES LA CAPACIDAD DE
UNA ORGANIZACIÓN PARA
CONOCER Y SATISFACER LAS
EXIGENCIAS Y NECESIDADES DE
SUS CLIENTES



¿ QUE ES CALIDAD ?

EL **NIVEL DE CALIDAD** DE UNA ORGANIZACIÓN SE MIDE EN FUNCIÓN DE LO **SEMEJANTE** QUE SEAN LOS **SERVICIOS QUE OFRECE CON LOS QUE DEMANDAN SUS CLIENTES**



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

QUE TIENEN AHORA LAS ORGANIZACIONES



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

DONDE TENGO LA GESTION DEL NEGOCIO



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

QUE SE CONSIGUE CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)



MEJORA CONTINUA



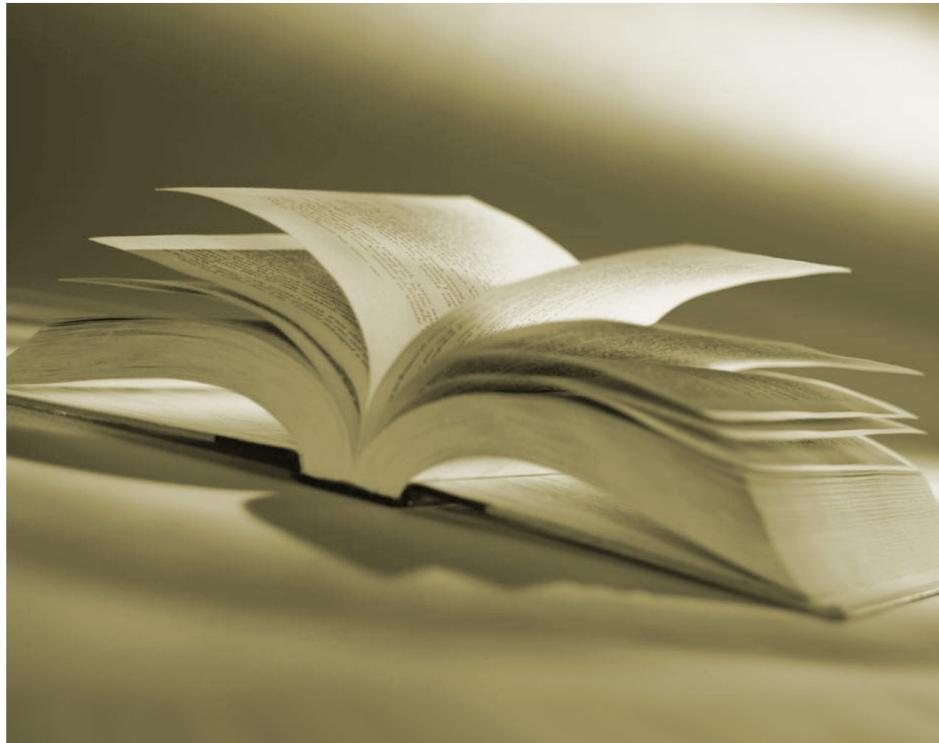
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

EL OBJETIVO FUNDAMENTAL
ES QUE LA ORGANIZACIÓN
FUNCIONE EN SINCRONÍA,
COMO UNA ORQUESTA



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

SÓLO SE PUEDE MEJORAR LO
QUE ESTÁ DOCUMENTADO



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

SI NO **MEDIMOS** NO SABEMOS
CUANTO MEJORAMOS O
EMPEORAMOS



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

DEBEMOS PONER LOS
MEDIOS AL SERVICIO DE LOS
FINES (**OBJETIVOS**)



Sistemas de Gestión de Calidad



BENEFICIOS DE TENER IMPLANTADO UN SISTEMA DE CALIDAD

- SABER COMO SE DEBE TRABAJA EN TODO MOMENTO. (**CONTROL DEL PROCESO**).
- SER MÁS COMPETITIVO EN EL MERCADO. (**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**).
- TENER DATOS QUE SE ANALIZAN PARA MEJORAR (**MEJORA CONTINUA**).

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

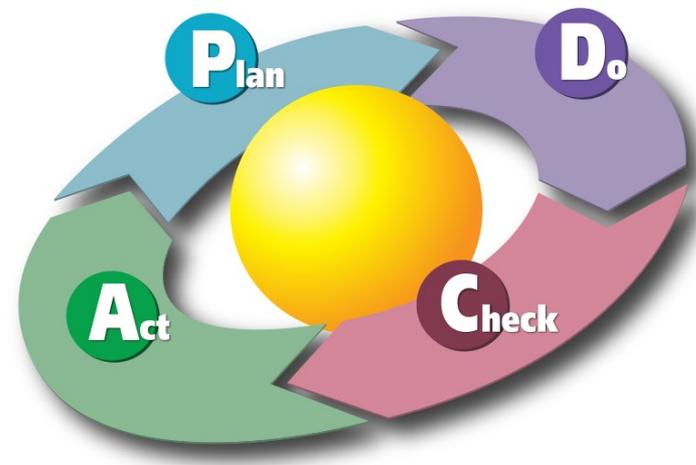
UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LE CICLO **PDCA**, DE MEJORA CONTINUA

Plan: Planificar

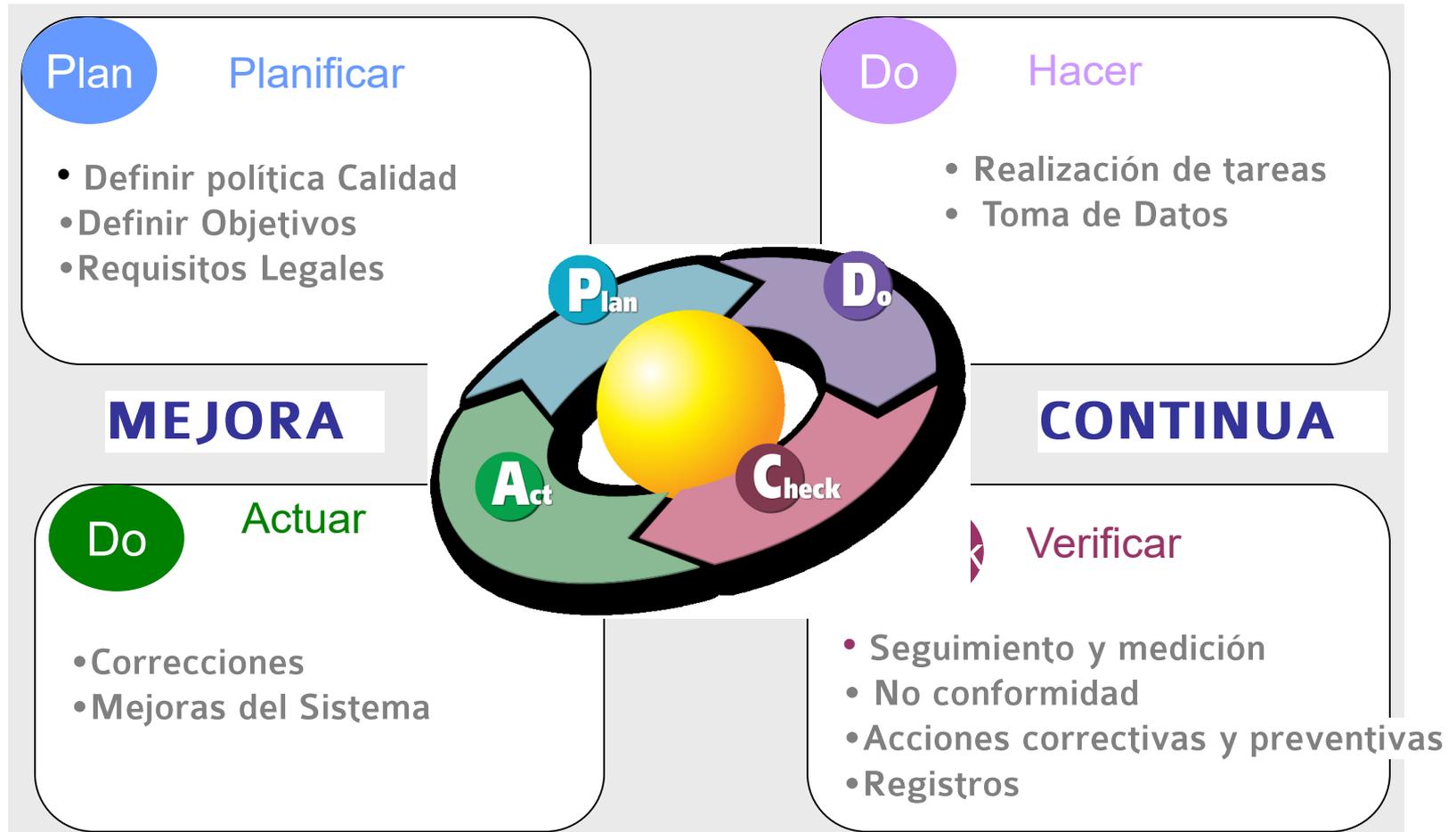
Do: Hacer

Check: Verificar

Act: Actuar



Sistemas de Gestión de Calidad



MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

La **Marca de Calidad Territorial** es el instrumento específico para la puesta en marcha, en un determinado territorio de una **estrategia de desarrollo rural, integrado y sostenible**, basado en la calidad territorial, desde tres puntos de vista:

 **Calidad Económica**

 **Calidad Social**

 **Calidad Ambiental**



Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

- **Responsabilidad Social Corporativa**, debe garantizar que las empresas sean:

- **Económicamente viables**
- **Medioambientalmente respetuosas**
- **Socialmente comprometidas.**



Marca de Calidad Territorial

Calidad Económica

- Uso de Recursos Locales
- Gestión empresarial
- Marketing Responsable
- Innovación
- Implicación en el desarrollo
- Motor de desarrollo

Marca de Calidad Territorial

- Igual de oportunidades
- Intercooperación
- Participación
- Formación
- Competencia Leal

Marca de Calidad Territorial

- Concienciación
- Ahorro de Agua, energía y materias primas
- Gestión de residuos
- No contaminar
- Compra responsable
- Integración en el entorno
- Desarrollo Sostenible

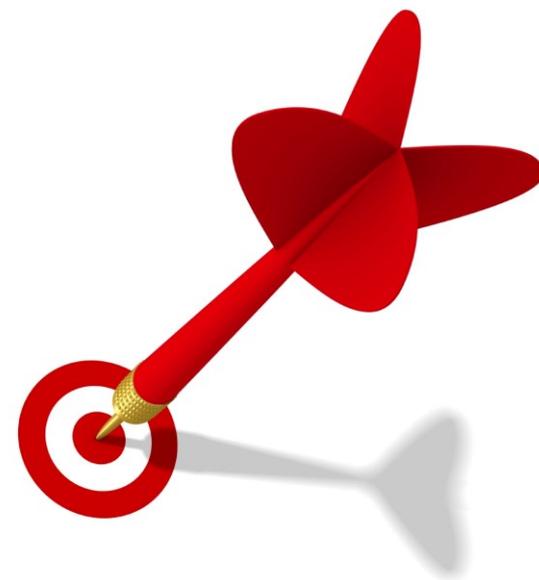
Marca de Calidad Territorial

OBJETIVO 1:

**INCREMENTAR LA
COMPETITIVIDAD TERRITORIAL**

OBJETIVO 2:

**CONSTRUIR UNA MARCA DE
CALIDAD TERRITORIAL COMÚN**



Muchas gracias por su asistencia:

LÁQUESIS
Consultoría

Calle Condestable, n ° 4

09004 Burgos – España

T.+34 947 26 25 90 **Móvil: 678 952 950**

tvaldivielso@laquesis.es

www.laquesis.es